TAXI

FIQUE ATENTO!

SECRETARIA DE
ESTADO DE PROTEÇÃO
E DEFESA DO CONSUMIDOR

CARTILHA USUÁRIO DE TÁXI
(Consumidor)

1. **Quais os tipos de táxis existentes na cidade do Rio de Janeiro?**
   R: Dois tipos: Os comuns e os especiais.

2. **Como identificar um táxi comum?**
   R: Os táxis comuns são na cor amarela, com uma faixa azul escura na sua lateral e a placa na cor vermelha.

3. **Como identificar um táxi especial?**
   R: Os táxis especiais, além da placa vermelha, deverão seguir um padrão de cores pré-determinado por cada coperativa, e tendo uma faixa na lateral identificando-a.

4. **Existem pontos onde as tarifas são especiais?**
R: Sim, na Rodoviária Novo Rio / Hotéis de Copacabana, Ipanema e São Conrado / Aeroporto Internacional Tom Jobim / Aeroporto Santos Dumont e pontos turísticos fixados pela Prefeitura.

5. **Como saber se o táxi está livre?**
R: Quando o luminoso, localizado sobre a capota, com a inscrição "TAXI", estiver aceso.

6. **Quais os requisitos que os usuários devem atentar para táxis credenciados?**
R: A placa vermelha, o selo de vistoria, o cartão de identificação do autorizado e padronização de cor da frota de cada cooperativa.

7. **Que tipo de bagagem o usuário poderá transportar no táxi?**
R: O taxista é obrigado a fazer o transporte da bagagem desde que não exceda 30 x 60 cm e que sua natureza e peso não prejudique o veículo. Ultrapassando a dimensão descrita poderá ser cobrado o valor em vigência do quilômetro rodado da tarifa da bandeira 1.

8. **É permitido o passageiro transportar animais no táxi?**
R: Sim, se for cão guia. Em outra circunstância dependerá do consentimento do taxista, que pactuará a responsabilidade com o passageiro. Não haverá nenhum acréscimo no preço da tarifa em vigor.

9. **Deve o taxista fazer o itinerário?**
R: Seguir o percurso mais curto ou o indicado pelo passageiro.

10. Como identificar um motorista de táxi?

R: Os motoristas devidamente credenciados são possuidores de cartão de identificação com foto colocado no painel do veículo.

11. Os taxistas do Rio de Janeiro trabalham de uniforme?

R: Não, mas devem trabalhar devidamente trajados, com camisa polo ou social abotoada e com gola, manga curta ou comprida, calça comprida ou bermudão e sapato fechado.

12. Como o taxista deve tratar o usuário?

R: Ofertar um tratamento de cordialidade, respeito e educação e adotar um tratamento diferenciado para deficientes físicos, especiais, gestantes, idosos e pessoas doentes.

13. O passageiro para sua comodidade poderá exigir que o taxista estacione em local não permitido?

R: Não, porque tal procedimento levaria o taxista a realizar ação que implique em desrespeito às normas de trânsito.

14. Se o passageiro desejar que o táxi permaneça a sua disposição, como deve proceder o taxista?

R: Deverá manter o taxímetro em funcionamento, aguardando em estacionamento permitido.

15. **Em que condições acontecerá o atendimento ao passageiro?**
R: Indagar o destino após acomodação do mesmo, devendo ligar o taxímetro sempre na presença do passageiro e encerrá-lo quando o usuário tiver conhecimento da quantia a pagar.

16. **Todos os veículos são monitorados?**
R: Não, somente os táxis cooperativados utilizam sistema de comunicação para atender à demanda do serviço e possuem sistema de GPS para comunicação com a base e a prefeitura.

17. **Todos os táxis no município do Rio de Janeiro possuem arcondicionado?**
R: Sim, por exigência da Prefeitura.

18. **Em uma região onde existe cobrança de pedágio, quem é o responsável pelo pagamento?**
R: O consumidor deverá pagar o pedágio, quando esse optar por trajetos em que essa cobrança seja devida.

19. **É permitido ao taxista cobrar o retorno da corrida?**
R: Não poderá haver cobrança de remuneração de retorno ao passageiro embarcado.

20. **Existe diferença de tarifas entre o táxi especial e o táxi comum?**
R: Sim, a tarifa de táxis especiais é maior. O usuário deve estar atento sobre as informações antes de embarcar no táxi.

21. Quais os tipos de tarifas cobradas?

R: Existem 2 tipos de tarifas, chamadas de “bandeira 1” e a “bandeira 2”. No início do ano, os taxímetros são aferidos com os novos valores de tarifas. Enquanto os taxímetros não são aferidos, os taxistas utilizarão tabela fornecida pela Prefeitura.

22. O que é a bandeira 1?

R: É a tarifa que deve ser cobrada de segunda a sábado entre 6:00 e 21:00 horas.

23. O que é a bandeira 2?

R: É a tarifa que deve ser cobrada de segunda a sábado de 21:00 às 6:00 horas, e integralmente durante os domingos e feriados.

24. Qual a diferença entre as tarifas da bandeira 1 e da bandeira 2? R: A bandeira 2 tem um acréscimo de 20**%** sobre o valor da bandeira 1. O usuário deve sempre observar a bandeira que está sendo utilizada**.**

25. Existe autorização da prefeitura do Rio para que, mesmo no horário da bandeira 1, os taxistas utilizem também a bandeira 2?

R: Sim, em ladeiras íngremes, sem discriminação horária. Neste caso durante a subida o taxista pode utilizar a bandeira 2, e quando estiver descendo deve retornar o taxímetro para a bandeira 1.

Nota: Muitos taxistas não utilizam esta autorização devido ao desconhecimento da maioria dos passageiros, evitando, assim, discussões indesejáveis.

26. Quais os períodos em que o usuário deve pagar a bandeira 2?

R: Além dos sábados e domingos, nos feriados e no período do carnaval até às 12:00 horas da quarta-feira de cinzas.

27. Como o consumidor poderá calcular o preço de viagens de táxi no Rio de Janeiro?

R: Através dos dispositivos móveis como iphones, ipods, smartphones, etc... No endereço www.tarifadetaxi.com/rio-de-janeiro .

28. Onde o usuário poderá denunciar o taxista que cobrou a corrida mais cara, acima do que ele havia calculado?

R: A denúncia deve ser feita no PROCON-RJ, por meio do telefone 151 ou na Prefeitura pelo telefone 1746.

A Secretaria de Estado de Proteção e Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro - SEPROCON e o PROCON-RJ disponibilizam seus postos de atendimento e o Disque PROCON (Tel. 151) para receber as suas reclamações.

POSTOS DE ATENDIMENTO PROCON-RJ

PROCON-RJ Av. Rio Branco
Av. Rio Branco, 25/5º andar – Centro (Prox. à Praça Mauá)
Rio de Janeiro
Tel.: 151
Horário de Atendimento
Dias úteis: Das 09:00 às 17:00

PROCON-RJ Bangu
Rua Fonseca, 240 2º Pavimento - Bangu Shopping
Bangu - Rio de Janeiro
Tel.: (21) 3107-7026
(21) 3107-7032
(21) 3107-7031
Horário de Atendimento
Dias úteis: Das 08:00 às 18:00
Sábados: Das 09:00 às 13:00

PROCON-RJ Central do Brasil
Praça Cristiano Ottoni, s/n - subsolo - Ed. D. Pedro II
Centro - Rio de Janeiro
Tel.: (21) 2334-5197
Horário de Atendimento
Dias úteis: Das 08:00 às 18:00

PROCON-RJ Cantagalo
Rua Barão da Torre, s/n - saída Estação General Osório
Ipanema - Rio de Janeiro
Tel.: (21) 3202-5565
Horário de Atendimento

Dias úteis: Das 08:00 às 18:00
Sábados: Das 09:00 às 13:00

PROCON-RJ Niterói
Rua Visconde de Sepetiba, 519 – térreo
Centro - Niterói
Tel.: (21) 2719-5177
Horário de Atendimento
Dias úteis: Das 09:00 às 17:00

PROCON-RJ São Gonçalo
Av. São Gonçalo – Rod. Niterói Manilha, Km 8.5, 100 - São Gonçalo Shopping
Centro - São Gonçalo
Tel.: (21) 3125-6212
Horário de Atendimento
Dias úteis: Das 08:00 às 18:00
Sábados: Das 09:00 às 13:00

PROCON-RJ São João de Meriti
Estrada Municipal de São João de Meriti, 111 - Shopping Grande Rio - 1º pavimento
São João de Meriti
Tel.: (21) 3668-1054
Horário de Atendimento
Dias úteis: Das 08:00 às 18:00
Sábados: Das 09:00 às 13:00

TELEFONES ÚTEIS

Rodoviária Novo Rio
Avenida Francisco Bicalho, 1 - Santo Cristo
Rio de Janeiro
Tel.: (21) 3213-1800

Aeroportos
Santos Dumont
Tel.: Geral/PABX: (21) 3814-7070

Internacional do Rio de Janeiro/Galeão - Antônio Carlos Jobim
Tel.: Geral/PABX: (21) 3398-5050

Polícia Federal
Tel.: 194

Polícia Militar
Tel.: 190

TurisRio
Rua Acre, 30 - Centro
Tel.: (21) 2334-6153
Horário de Atendimento
De 2ª a 6ª das 9 às 18h

SMTR-RJ
Tel.: 1746

DEAT - Delegacia Especial de Atendimento ao Turista
Av.Afrânio de Melo Franco, 159 - Leblon
Tel.: (21) 2332-2924
Horário de Atendimento
Diariamente 24 horas

Disque PROCON-RJ
Tel.: 151
Horário de Atendimento
De 2ª a 6ª: Das 07:00 às 19:00

Site do PROCON-RJ http://www.procon.rj.gov.br/

Reclamação online http://www.procononline.rj.gov.br/

Reclamação online via smartphone http://www.meuprocon.rj.gov.br/